

ABSTRAK

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN CARREFOUR
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SUPERMARKET**

Studi Pada Pelanggan Di Supermarket Carrefour

Ambarukmo Plaza Yogyakarta

Francisca Mutiaraningsih

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2011

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan Supermarket Carrefour di Ambarukmo Plaza berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 orang responden.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang dibagi sama rata untuk setiap orang yang pernah berbelanja di Supermarket Carrefour di Ambarukmo Plaza. Teknik analisis yang digunakan adalah 1) Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) untuk mengetahui seberapa puaskah pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh Supermarket Carrefour di Ambarukmo Plaza, 2) Analisis Chi Square untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan konsumen antara laki-laki dan perempuan.

Dari Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan diketahui bahwa responden yang merasa puas sebesar 63% dan yang tidak puas sebesar 37%. Dari analisis Chi Square menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan pada Supermarket Carrefour di Ambarukmo Plaza antara laki-laki dan perempuan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE SERVICE QUALITY OF CARREFOUR SUPERMARKET

Study On Carrefour Supermarket Customer

Ambarukmo Plaza Yogyakarta

The study aimed to determine the level of customer satisfaction on the services quality of Carrefour Supermarket, and its differences based on gender. The research was a case study with a total sample of 100 respondents.

The research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who has ever shopped at carrefour supermarket in ambarukmo plaza. The analysis technique used were:

1. Analysis of Customer Satisfaction (IKP) to find out how satisfied are customers of the services provided by the Carrefour Supermarket in Ambarukmo Plaza
2. Chi Square analysis to find out the satisfaction differences between men and women.

From the analysis of customer satisfaction index it can be found out that 63% respondents were satisfied by the service quality of carrefour supermarket. From the Chi Square analysis it can be found out that there was no differences in customer satisfaction on services quality at Carrefour Supermarket in Plaza Amabarukmo between men and women.